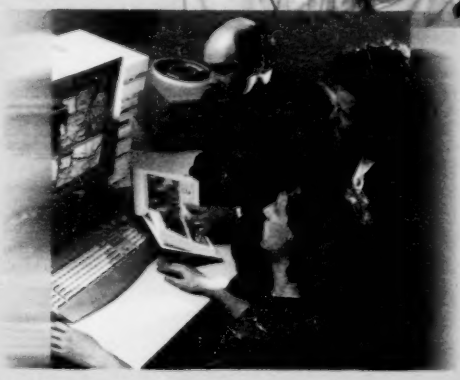


# Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

105-02656/

# Ministère du Travail

## Rapport annuel de gestion 2003-2004

# Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion 2003-2004

Québec

Cette publication a été rédigée et produite par le ministère du Travail.

Dans ce texte, la forme masculine des genres grammaticaux désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal — 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-43297-5
ISSN : 1709-3678

© Gouvernement du Québec

# Avant-propos

Le rapport annuel de gestion du ministère du Travail respecte les dispositions de la *Loi sur l'administration publique* en matière de reddition de comptes (L.Q., 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2003-2004.

Il contient aussi, en annexe, la liste des organismes relevant du ministre du Travail, la liste du personnel de direction, la liste des bureaux et celle des sièges sociaux.

Pour toute demande d'information relative au Ministère, s'adresser à l'Aide à la clientèle :

**Aide à la clientèle**

Secrétariat et communications
Ministère du Travail
200, chemin Sainte-Foy 5e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Téléphone : (418) 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec, sans frais)
Télécopieur : (418) 644-6969
Courriel : service_clientele@travail.gouv.qc.ca

# Le message du ministre

Le travail est l'activité humaine à la base de notre économie. Il en est la force motrice. Que ce soit à titre de salariés ou d'entrepreneurs, ce sont nos concitoyens qui, par leur effort, leur talent et leur créativité, assurent la croissance économique du Québec. La mission du ministère du Travail se situe à la croisée des fonctions économiques et sociales du gouvernement du Québec. Elle consiste à assurer aux personnes des conditions de travail équitables et à promouvoir des rapports qui favorisent le respect et l'harmonie ainsi que la performance des organisations.

Le présent rapport annuel de gestion rend compte de l'engagement et des efforts du ministère du Travail à l'égard de la qualité des services rendus aux citoyens et la modernisation de la gestion publique. Il contient les résultats obtenus et comprend de nombreux renseignements d'intérêt public. L'atteinte de ces résultats a été possible grâce à la collaboration d'un personnel compétent et engagé face aux missions ministérielle et gouvernementale.

**Michel Després**
*Ministre du Travail*

# Attestation de la fiabilité des données et des contrôles afférents

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus par le ministère du Travail au cours de l'année 2003-2004. Les résultats visent chacune des orientations stratégiques ministérielles et leurs objectifs sous-jacents.

En vertu de mes responsabilités, je déclare que les informations et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

**Jean-Paul Beaulieu**
*Sous-ministre du Travail*

# Table des matières


1 **Le ministère du Travail et son environnement** ..... 1

1.1 L'organisation ..... 1

La mission ..... 1

Les organismes sous la responsabilité du ministre ..... 1

La clientèle ..... 2

Les produits et les services destinés aux citoyens ..... 2

L'organisation administrative ..... 3

1.2 Le contexte ..... 4

L'économie et l'emploi ..... 4

Les conventions collectives ..... 5

La négociation directe et la conciliation ..... 6

Les arrêts de travail ..... 7

Les positions du monde patronal et syndical ..... 9

2 **Les orientations stratégiques** ..... 11

2.1 Les lois et les politiques du travail ..... 11

L'enjeu ..... 11

L'orientation ..... 12

Les axes d'intervention ..... 12

2.2 Les services en relations du travail ..... 18

L'enjeu ..... 18

L'orientation ..... 18

Les axes d'intervention ..... 18

2.3 L'information sur le travail ..... 22

L'enjeu ..... 22

L'orientation ..... 22

Les axes d'intervention ..... 23

3 L'utilisation des ressources ..... 29

3.1 Les ressources humaines ..... 29

3.2 Les ressources informationnelles ..... 31

3.3 Les ressources financières et matérielles ..... 32

Annexe 1

Liste des bureaux du ministère du Travail ..... 35

Liste des sièges sociaux des organismes relevant du ministre du Travail ..... 35

Annexe 2

Organigramme administratif du ministère du Travail ..... 37

# 1

# Le ministère du Travail et son environnement

## 1.1 L'organisation

### La mission

> **Assurer aux personnes des conditions de travail équitables et promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect et l'harmonie dans les milieux du travail ainsi que la performance des organisations.**

La mission du Ministère est centrée sur la personne et sur les relations qu'elle entretient avec son milieu de travail. Elle favorise une perspective où l'équité et le respect des personnes, la qualité et la performance des milieux de travail représentent des cibles convergentes. Cette mission prend appui sur les pouvoirs dévolus au ministre qui sont d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques et des mesures en vue :

- de favoriser l'établissement ou le maintien de relations harmonieuses entre employeurs et salariés ou les associations qui les représentent ;
- d'adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie ;
- de faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail ;
- de promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie.

La mission du Ministère s'inscrit résolument dans la vision gouvernementale d'une économie prospère et solidaire où ses interventions et ses services visent la qualité des milieux de travail et le mieux-être des citoyens.

### Les organismes sous la responsabilité du ministre

Le portefeuille du Travail comprend dix organismes qui ont des missions particulières et des tailles variées. Six d'entre eux sont des organismes extrabudgétaires qui, sauf la Commission de la santé et de la sécurité du travail, ne sont pas assujettis à la *Loi sur l'administration publique*. Ceux-ci ont des budgets indépendants de celui du Ministère qui ne sont pas votés à l'Assemblée nationale et ils bénéficient d'un mode de financement différent. Il s'agit de :

- la Commission des relations du travail,
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail,

- la Commission des normes du travail,
- la Commission des lésions professionnelles,
- la Commission de la construction du Québec,
- le Commissaire de l'industrie de la construction.

Quatre autres organismes sont inclus dans l'enveloppe budgétaire du Ministère et complètent le portefeuille du Travail, soit :

- la Commission de l'équité salariale,
- le Conseil des services essentiels,
- le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre,
- la Régie du bâtiment du Québec.

Ces derniers sont assujettis à la *Loi sur l'administration publique* : ils produisent leur propre plan stratégique ainsi que les rapports annuels de gestion qui rendent compte des résultats obtenus.

### La clientèle

La clientèle du Ministère est variée. Elle est principalement composée :

- des employeurs et des associations patronales,
- des personnes salariées et des syndicats,
- de divers groupes d'intérêts et de défense des droits,
- de spécialistes et d'intervenants en relations du travail,
- de chercheurs, d'enseignants et d'étudiants dans le domaine du travail.

### Les produits et les services destinés aux citoyens

Les produits et services que le Ministère met à la disposition des citoyens sont organisés autour de deux pôles :

L'information sur le travail

- Information générale et orientation
- Renseignements sur les droits, les lois et les ressources gouvernementales
- Études d'impact et rapports
- Revues et bilans périodiques
- Données et statistiques mensuelles et annuelles

Les services en relations du travail

La prévention et le règlement des conflits de travail

- Conciliation
- Négociation basée sur les intérêts
- Désignation d'arbitres de griefs et de différends
- Médiation préventive et préarbitrale de griefs
- Séminaire en relations patronales-syndicales

- Comité de relations du travail
- Diagnostic sur les relations du travail
- Soutien aux initiatives de partenariat
- Soutien à la création et au développement de lieux d'échange et de concertation entre groupes d'employeurs et de syndicats.

La promotion des pratiques exemplaires en relations du travail

- Analyses de cas et renseignements sur les pratiques novatrices, les stratégies de réussite et les mesures incitatives.
- Organisation de forums publics réunissant les milieux du travail autour de thématiques choisies.

**L'organisation administrative**

Sur le plan administratif, le Ministère est placé sous la direction du sous-ministre. Responsable de la conduite des affaires ministérielles, celui-ci coordonne, avec l'aide d'un comité des sous-ministres adjoints et d'unités-conseils relevant directement de son autorité, l'établissement des priorités du Ministère et conseille le ministre à ce sujet. Il donne également suite aux décisions prises par le ministre et s'assure de l'efficacité et de l'efficience dans l'application de la réglementation du travail. Les activités de coopération intergouvernementale et internationale sont également du ressort du sous-ministre.

Le bureau du sous-ministre est appuyé par le Secrétariat ministériel et communications. Il assure la liaison avec le cabinet du ministre et le ministère du Conseil exécutif et il prépare les réunions du Comité de direction. Il est en outre responsable du Comité ministériel de la protection des renseignements personnels et du traitement des demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi que de celles du public, en collaboration avec les unités administratives. En matière de communication et de relations avec les médias, il conseille et assiste les autorités du Ministère et ses unités. Il produit des documents d'information et gère les sites Internet et intranet ministériels. Il offre un service d'aide à la clientèle en fournissant des renseignements généraux et spécialisés dans le domaine des normes et des relations du travail.

Le sous-ministre est assisté par deux grandes entités administratives, soit le Bureau du sous-ministre adjoint des relations du travail et le Bureau de la sous-ministre adjointe des politiques, de la recherche et de l'administration.

**Le sous-ministre adjoint des relations du travail**

Le sous-ministre adjoint des relations du travail est responsable de la Direction générale des relations du travail qui a pour mandat de veiller à l'application de certaines dispositions du *Code du travail* et de favoriser ainsi le maintien et le développement de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ou entre leurs associations respectives. Elle offre des services spécialisés aux parties patronale et syndicale lorsque celles-ci requièrent une aide extérieure pour résoudre des difficultés liées à la négociation et à l'application des conventions collectives de même que celles découlant des rapports quotidiens de travail dans l'entreprise ou l'établissement. Ces services sont donnés par le truchement de deux unités administratives

que sont la Direction de l'arbitrage et de la médiation et la Direction de la prévention et des partenariats.

Deux autres unités relèvent du sous-ministre adjoint aux relations du travail. La première, la Direction des innovations en milieu de travail, réalise des analyses de cas et recueille des renseignements sur les pratiques novatrices expérimentées dans divers milieux de travail. Elle effectue la promotion de ces pratiques dans les milieux préoccupés de la qualité des relations du travail, notamment en élaborant des mesures qui incitent à les expérimenter.

La seconde, le Bureau d'évaluation médicale, veille à l'application du mécanisme d'évaluation médicale prévu à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (art. 216 à 225). Il intervient lorsqu'il y a contestation d'une question d'ordre médical par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou par l'employeur. Il a pour fonction de donner un avis sur les conclusions du médecin qui a charge du travailleur et celles du médecin désigné par la CSST.

### La sous-ministre adjointe des politiques, de la recherche et de l'administration

La sous-ministre adjointe des politiques, de la recherche et de l'administration est responsable du secteur de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions et des relations du travail, de la planification stratégique ministérielle de même que de la fourniture des services administratifs nécessaires au bon fonctionnement du Ministère et de plusieurs organismes.

Elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois placées sous la responsabilité du Ministère, à la lumière des lignes directrices établies par le Comité de direction du ministre et du Comité des sous-ministres. La sous-ministre adjointe veille également à la réalisation d'études et de recherches appliquées au regard des mêmes objets, conformément à la *Loi sur le ministère du Travail*.

Sur le plan de la gestion, la sous-ministre adjointe voit à ce que les directions du Ministère, de la Régie du bâtiment du Québec et de la Commission des relations du travail reçoivent les services administratifs requis au regard des ressources qui leur sont confiées, qu'il s'agisse des ressources financières, humaines, informationnelles ou matérielles. Elle veille également à ce que certains autres organismes du portefeuille ministériel, nommément la Commission de l'équité salariale, le Commissaire de l'industrie de la construction et le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, bénéficient de certains services d'appui conformément aux ententes administratives conclues à cette fin.

## 1.2 Le contexte

### L'économie et l'emploi

Malgré une conjoncture nord-américaine moins favorable que l'année précédente, l'économie québécoise a enregistré en 2003 une performance supérieure à celle du reste du Canada. En effet, la relative stagnation de l'économie états-unienne, combinée à une appréciation significative du dollar canadien face au dollar américain, a

joué en défaveur des exportations du secteur manufacturier, tant au Québec qu'au Canada. Le produit intérieur brut a néanmoins progressé de 2,1 % comparativement à 1,6 % pour la moyenne canadienne. Soutenu par la vigueur du secteur du logement et par des mégaprojets tant privés que publics, la valeur des sommes investies dans l'économie québécoise a atteint 43 milliards de dollars, soit une hausse de près de quatre milliards par rapport à 2002. Cela constitue la plus forte hausse en valeur absolue des investissements au Canada.

Le nombre de faillites commerciales enregistrées au Québec a diminué en 2003. Il a atteint 2 193, ce qui correspond à une légère amélioration par rapport à celui enregistré l'an dernier (2 221). L'industrie du commerce de détail a continué d'occuper le premier rang pour le nombre de faillites enregistrées, avec 375, suivie de l'industrie de l'hébergement et de la restauration (312) et de l'industrie manufacturière (251). Les mises à pied les plus importantes en 2003 ont été effectuées dans le secteur du transport aérien et de l'aéronautique. Tant les transporteurs que les fabricants ont éprouvé des difficultés et ont dû procéder à d'importantes réductions de personnel, soit plusieurs milliers d'emplois au Québec. Les industries liées à l'exploitation et la transformation de ressources forestières et minières ont également connu une année difficile. L'industrie du bois, toujours soumise aux droits compensateurs de 27 % sur ses exportations vers les États-Unis, a dû composer avec le ralentissement de l'économie états-unienne et la force de notre devise sur ce marché. Des arrêts de production temporaires et des fermetures pour une période indéterminée ont touché plusieurs centaines d'emplois.

En dépit d'importantes pertes d'emplois dans le secteur manufacturier, il s'est créé 57 200 nouveaux postes (+1,6 %) en 2003 et le salaire hebdomadaire moyen était estimé au Québec à 656,76 $, comparativement à 689,49 $ pour l'ensemble du Canada. De plus, la croissance continue de la population active, du taux d'activité et du taux d'emploi témoigne du dynamisme du marché du travail québécois.

### Les conventions collectives

Le nombre de conventions collectives en vigueur en 2003 dans le secteur privé et dans certains organismes gouvernementaux[1] était de 7 853, soit une centaine de plus qu'en 2002, et celles-ci continuent de régir les conditions de travail d'un peu plus d'un demi-million de salariés. Les deux tiers de ces conventions s'appliquaient dans le secteur tertiaire et regroupaient 57,2 % de l'ensemble des salariés québécois. Les plus fortes concentrations se retrouvaient dans les sous-secteurs des industries manufacturières (2 315 conventions et 208 839 salariés), le commerce de détail (1 310 conventions et 78 835 salariés), les autres services (837 conventions et 29 260 salariés) et les services de santé et les services sociaux (671 conventions et 19 578 salariés). À elles seules, les conventions collectives de ces sous-secteurs regroupaient 61 % des salariés québécois.

1 Les conventions collectives du secteur privé ne comprennent que celles conclues en vertu du *Code du travail* du Québec. Par conséquent, celles conclues dans le cadre du régime de négociation en vigueur dans les secteurs public et parapublic, celles de compétence fédérale et de l'industrie de la construction sont exclues de l'analyse. En outre, depuis 2001, les données concernant les conventions collectives du secteur de l'administration municipale sont exclues de la présente analyse. Les organismes gouvernementaux englobent des entités et des sociétés d'État régies par la *Loi sur le régime de négociation des convention collectives dans les secteurs public et parapublic* ainsi que celles qui doivent soumettre leur politique en matière de rémunération et de conditions de travail au Conseil du trésor.

**Vue d'ensemble des conventions collectives au Québec en 2003***

| Secteurs | Conventions en vigueur | Salariés visés | Conventions signées en 2003 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | *Premières conventions*<br>Renouvellements | Total | Salariés visés |
| Primaire | 291 | 2 244 | *12*<br>43 | **55** | *355*<br>**2 289** |
| Secondaire | 2 430 | 213 836 | *73*<br>453 | **529** | *3 983*<br>**44 626** |
| Tertiaire | 5 132 | 315 693 | *177*<br>987 | **1 164** | *6 078*<br>**78 293** |
| TOTAL | 7 853 | 551 973 | *262*<br>1 483 | **1 745** | *10 416*<br>**125 208** |

* Le secteur privé et certains organismes gouvernementaux.

Parmi les conventions signées au cours de l'année civile 2003, 85 % étaient des renouvellements alors que les autres résultaient d'une première entente. Les conventions renouvelées ont représenté 91,7 % des salariés. Par ailleurs, le nombre de conventions conclues en 2003 ont compté pour 22,2 % de celles en vigueur.

Les deux tiers des conventions renouvelées appartenaient au secteur tertiaire, environ 30 % au secondaire et 3 % au secteur primaire. Quant aux salariés visés, les proportions par secteur d'activité sont similaires. On constate également que les renouvellements ont été plus nombreux dans les industries manufacturières (29 %), notamment dans les sous-secteurs des aliments et boissons (62), de l'imprimerie, édition et industries connexes (49), des industries de première transformation des métaux (37), des industries chimiques (31), des industries du bois (29) et des industries de la fabrication des produits métalliques (29). Quant au nombre de salariés visés, il est plus élevé dans les sous-secteurs de la première transformation des métaux (5 595 salariés), du matériel de transport (4 669 salariés) et des aliments et boissons (4 668 salariés).

Dans le secteur tertiaire, ce sont dans les sous-secteurs du commerce de gros et détail (422), des intermédiaires financiers et assurances (126), des autres services (123), des services de santé et services sociaux (75) et celui de l'hébergement et restauration (68) que les renouvellements ont été les plus nombreux.

Au regard des premières conventions collectives, les deux tiers (177) ont aussi été conclues dans le secteur tertiaire et ont touché une proportion semblable de salariés. Plus précisément, ce sont les sous-secteurs suivants qui ont connu le plus grand nombre de premières conventions collectives : les services d'enseignement, de santé et des services sociaux et gouvernementaux (52), les services personnels, l'hébergement et la restauration (42) et le commerce de gros et détail (40).

### La négociation directe et la conciliation

Tout comme en 2002, 80 % des conventions signées en 2003 ont été conclues à la suite d'une négociation directe entre les parties, sans l'intervention d'un tiers et sans arrêt de travail. Les conventions signées à cette étape concernaient plus de 95 000 salariés. La part des conventions réglées en négociation directe a été légèrement supérieure dans le secteur tertiaire (81,6 %) que dans le secteur primaire (78,2 %) et

le secteur secondaire (77,6 %). Elle a mené à un règlement pour 79,2 % des salariés du secteur primaire, 67,6 % du secteur secondaire et pour 80,8 % du secteur tertiaire. Les taux de conclusion les plus élevés sont survenus dans les sous-secteurs des finances, assurances et affaires immobilières (90,9 %), des transports, communications et autres services publics (88,3 %) et des services personnels, de l'hébergement et de la restauration (84,1 %).

**Répartition des conventions collectives et des salariés selon le règlement en 2003***

| Secteurs | Négociation directe | Conciliation | Arbitrage |
|---|---|---|---|
| Primaire | | | |
| Conventions | 43 | 4 | 6 |
| Salariés | 1 813 | 181 | 158 |
| Secondaire | | | |
| Conventions | 408 | 87 | 7 |
| Salariés | 30 168 | 10 283 | 670 |
| Tertiaire | | | |
| Conventions | 950 | 134 | 10 |
| Salariés | 63 252 | 9 167 | 193 |
| **Total** | | | |
| **Conventions** | **1 401** | **225** | **23** |
| **Salariés** | **95 233** | **19 631** | **1 021** |

* Données du 1er janvier au 31 décembre 2003.

Parmi les conventions collectives conclues sans arrêt de travail, il faut préciser que 225 d'entre elles, soit 12,9 %, l'ont été à la suite de l'intervention d'un médiateur-conciliateur du ministère du Travail. Celles-ci concernaient 19 631 salariés, soit 15,7 % de l'ensemble des salariés. Des interventions de conciliation ont également eu lieu dans 47 dossiers qui se sont réglés après un arrêt de travail et touchaient 7 605 salariés.

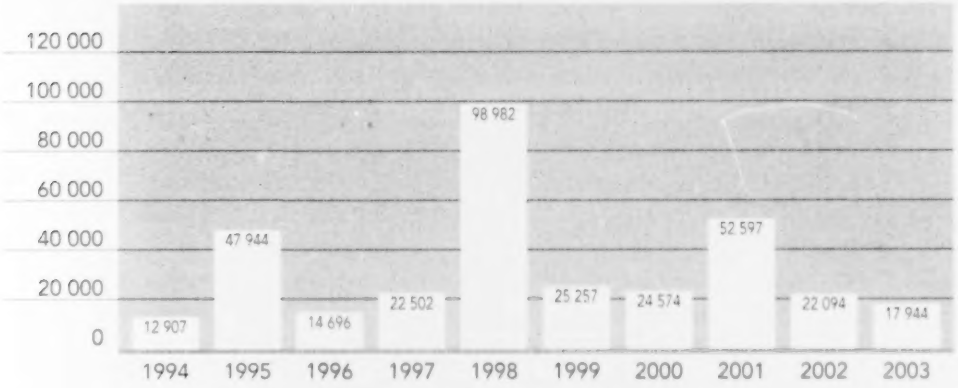
### Les arrêts de travail

Le nombre de conflits (115) ayant eu cours durant l'année 2003 est comparable à la moyenne de la dernière décennie (118). De 2002 à 2003, le nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail a diminué de 18,8 %. Cependant, le nombre de jours-personnes perdus par ces conflits demeure élevé (879 007), mais représente néanmoins une baisse de 12,9 % par rapport à 2002. Au regard de la durée réelle moyenne des conflits, on observe une hausse de près de 30 % par rapport à l'année précédente, celle-ci passant de 57 à 74 jours civils.

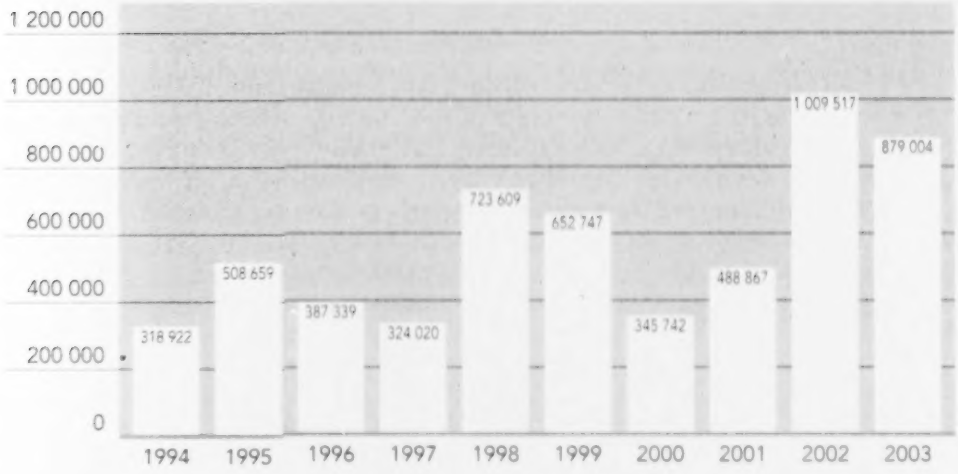
Les arrêts de travail sont de différents types : il peut s'agir d'une grève, d'un lock-out ou des deux pendant le déroulement des négociations. Sur les 1 745 conventions collectives signées en 2003, 96 l'ont été après un arrêt de travail. De ces arrêts de travail, 41,7 % sont dus à des grèves, 53,1 % à des lock-out et 5,2 % à des grèves et des lock-out. Les grèves ont touché 65,1 % des salariés alors que la part attribuable aux lock-out a été de 28 % et de 6,9 % pour les grèves et lock-out. Comparativement à

l'année précédente, on constate une baisse importante du nombre de grèves dont la proportion est passée de 85,3 % à 41,7 %. À l'inverse, les lock-out, ont connu une hausse appréciable, passant de 12 % à 53,1 % du total observé.

**Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec de 1994 à 2003**




**Nombre de jours-personnes perdus par un arrêt de travail au Québec de 1994 à 2003**




Les arrêts de travail ont été plus nombreux dans les unités de négociation de plus petites tailles (1 à 49 employés), soit 62 conflits comparativement à 24 pour les groupes de 50 à 199 employés. Dans l'ensemble, près de 90 % des arrêts de travail ont visé des unités de négociation de moins de 200 employés.

De même, 93,9 % des conflits de travail ont été de compétence québécoise. Quant au nombre de jours-personnes perdus, on observe en 2003 une augmentation de 29,2 % au niveau provincial et une diminution de 59 % au niveau fédéral. Cette importante diminution est attribuable au fait que plusieurs conflits de grande ampleur survenus ou en cours depuis 2002 ont pris fin en 2003.

### Les positions du monde patronal et syndical

En 2003, les associations patronales ont été très attentives aux activités réglementaires du gouvernement dans le domaine du travail et leurs positions se sont caractérisées par des arguments relatifs à la compétitivité et à l'allégement réglementaire. La réduction de la taille de l'État et sa reconfiguration ont aussi été présentées comme un enjeu important de même que les problèmes liés au vieillissement de la main-d'œuvre, à l'immigration et à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Plusieurs dossiers ont particulièrement intéressé le monde patronal et l'ont amené à participer activement aux débats publics et, dans certains cas, aux consultations qu'a menées le Ministère : la sous-traitance, l'équité salariale, les formes d'emplois non traditionnelles ou le travail atypique, la conciliation du travail avec la vie personnelle et familiale, la machinerie de production et les coûts de main-d'œuvre dans le secteur municipal à la suite d'éventuelles défusions.

Si les organisations syndicales ont partagé plusieurs des préoccupations du patronat, notamment en matière de vieillissement démographique, de pénuries de main-d'œuvre et de conciliation travail-famille, elles ont cependant exprimé des positions différentes sur d'autres questions. Des interventions législatives plus directement liées aux relations du travail ont mobilisé le monde syndical au cours de l'année 2003, particulièrement celles relatives à la sous-traitance, à la fusion des unités de négociation dans le secteur de la santé et des services sociaux, au statut de travail des responsables des services de garde en milieu familial et des ressources intermédiaires, à l'équité salariale et aux négociations dans les secteurs public et parapublic québécois.

# 2

# Les orientations stratégiques

Cette année, le rapport annuel de gestion a cette particularité de présenter les résultats 2003-2004 en les reliant aux orientations et aux objectifs du projet de plan stratégique 2004-2007. Ce décalage est essentiellement dû au fait que le dépôt du plan stratégique ministériel a dû être retardé d'une année pour que le Ministère soit en mesure de prendre connaissance des nouvelles exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes et de s'y conformer. En pratique, cela offre l'avantage de présenter aux citoyens et aux parlementaires les résultats obtenus en fonction d'une vision renouvelée de l'action ministérielle qui s'inscrit dans les priorités d'action du gouvernement et dans sa vision d'une économie prospère et solidaire.

Le plan stratégique 2004-2007 comprendra quatre orientations. Les trois premières sont directement liées à un secteur d'activité du Ministère, soit 1) les lois et les politiques du travail, 2) les services en relations du travail et 3) l'information sur le travail. Les plans stratégiques précédents comprenaient eux aussi une orientation pour chacun des secteurs. La quatrième orientation constitue une nouveauté par rapport aux plans stratégiques antérieurs. Celle-ci porte en effet sur la modernisation de la gestion et de la prestation des services aux citoyens. Le rapport annuel de gestion 2004-2005 présentera, pour sa part, les résultats détaillés.

En 2003-2004, le Ministère a néanmoins entrepris, de concert avec les organismes du portefeuille du Travail, une importante réflexion sur l'ensemble des structures et des programmes. Initiée dans le but d'améliorer l'efficacité et la qualité des services au citoyen, cette réflexion s'est effectuée en misant d'abord sur la cohérence et la convergence des actions. Elle a également tenu à préserver la culture partenariale qui caractérise l'Administration du travail au Québec en considérant le rôle actif qu'on traditionnellement joué les partenaires patronaux et syndicaux au sein des structures décisionnelles.

## 2.1 Les lois et les politiques du travail

### L'enjeu

Une gestion efficace du cadre réglementaire nécessite une adaptation continue aux mutations du travail qui influent notamment sur les statuts juridiques des emplois, les conditions de travail, les besoins de protection sociale et sur la qualité de vie des personnes et des familles. L'enjeu qui en découle pour le Ministère est de gérer et de faire évoluer le cadre réglementaire avec un maximum d'équité et de cohérence, que ce soit sur le plan des droits individuels ou des rapports collectifs du travail.

## L'orientation

**Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales.**

Cette orientation suppose une vigilance constante à l'égard des différentes mutations qui touchent le marché du travail dans le but d'en comprendre les effets actuels ou prévisibles sur le monde du travail et sur les citoyens en général. Lorsque nécessaire, le Ministère doit statuer sur l'opportunité ou non d'une intervention législative, évaluer les options possibles, consulter ses partenaires du monde du travail et proposer des solutions qui vont résoudre un problème particulier ou prévenir une situation préjudiciable à l'intérêt public.

Les résultats de l'action ministérielle se présentent sous différentes formes, dont la plupart sont des documents de nature publique qui vont documenter, éclairer et soutenir la prise de décision gouvernementale : projet de loi ou de règlement, document d'orientation ou de consultation, rapport d'évaluation, analyses comparatives et études d'impact.

## Les axes d'intervention

Les objectifs et les résultats découlant de cette première orientation sont regroupés autour de deux axes d'intervention. Ces axes se distinguent essentiellement par leurs types d'activités et de biens livrables qu'ils produisent. Il s'agit, d'une part de la recherche et du développement et, d'autre part, de l'évaluation et du suivi.

**1er axe d'intervention**

### La recherche et le développement

La recherche et le développement sont des activités inhérentes à l'élaboration des politiques publiques, qui exigent une grande capacité d'observation, d'analyse et de diagnostic. En plus d'étudier les réalités propres au Québec, le Ministère doit effectuer des études comparatives sur les institutions, les lois et les politiques du travail en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et dans d'autres pays. Dans un environnement hautement compétitif à tous les points de vue, cette mise en perspective est essentielle tant pour la rigueur des processus décisionnels que pour la qualité de l'information donnée aux citoyens.

L'objectif visé touche la production des informations et des connaissances qui vont servir à soutenir l'élaboration des lois et des politiques du travail. Pour apprécier les résultats en matière législative, la production des biens livrables dans le respect des échéanciers gouvernementaux est l'élément déterminant.

L'année 2003 a donné lieu à des interventions législatives importantes tant sur le plan des normes minimales du travail que des rapports collectifs.

## Objectif et résultats

**Objectif 1.1** Soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

**Indicateurs de résultat**

**Production des différents biens livrables dans le respect des échéances prescrites.**

**Réduction de certains délais de traitement.**

**Résultats obtenus**

| | |
|---|---|
| **Code du travail**<br>Mémoire et projet de loi nº 31 concernant des modifications en matière de concessions partielles d'entreprises (article 45 et suivants). | Adoption du projet de loi le 17 décembre 2003. |
| **Normes du travail – Industrie du vêtement**<br>Mémoire et projet de règlement sur les normes sectorielles dans l'industrie du vêtement. | Adoption du règlement le 3 décembre 2003 et entrée en vigueur le 1er janvier 2004. |
| **Normes du travail – Secteur agricole**<br>Mémoire et projet de règlement sur les normes du travail – Volet cueilleurs de légumes de transformation et de petits fruits. | Mémoire présenté au Conseil des ministres en mars 2004.<br>(Règlement adopté le 2 juin 2004.) |
| **Normes du travail – Salaire minimum**<br>Mémoire et recommandation sur la révision du salaire minimum. | Mémoire présenté au Conseil des ministres en janvier 2004.<br>(Augmentation du taux général du salaire minimum et de celui des salariés au pourboire en mai 2004 et 2005.) |
| **Décrets de convention collective – Délais de traitement**<br>Cibles 2003-2004 : | Résultats |
| – 75 % des projets de décret traités en moins de 45 jours ;<br>– 75 % des mémoires produits en moins de 60 jours. | – 75 % (3 projets sur 4)<br>– 100 % (7 mémoires sur 7) |

### Code du travail

Les correctifs apportés en matière de concessions partielles d'entreprises (sous-traitance) répondaient à l'objectif d'assouplissement que s'est fixé le gouvernement. Le projet de loi ne remettait pas en cause les grands principes à la base du *Code du travail*, le droit d'association et le droit de négociation, mais plutôt de mettre notre législation du travail au diapason de celle des autres provinces. Ces modifications s'imposaient pour faire échec au glissement de la jurisprudence québécoise au regard de la définition de l'entreprise et pour garantir la sécurité juridique des parties au premier jour d'une telle concession, tout en assurant le maintien d'un minimum de protection contre leur utilisation à des fins déloyales.

### Normes du travail – Industrie du vêtement

Le règlement adopté a fixé, de façon permanente, cinq normes supérieures à celles établies au régime général de la *Loi sur les normes du travail* en faveur de quatre secteurs de l'industrie du vêtement. Ces normes particulières concernent le salaire minimum, la durée de la semaine normale de travail, le congé annuel, les jours fériés, chômés et payés ainsi que les absences pour événements familiaux. Compte tenu que la clientèle visée est vulnérable et qu'il était important qu'elle puisse bénéficier dès le 1er janvier 2004 de normes du travail particulières, l'urgence fut invoquée pour justifier l'absence de publication préalable.

### Normes du travail – Secteur agricole

Un comité de travail composé de représentants du ministère du Travail, du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, de la Commission des normes du travail et des associations des secteurs agricoles concernés a été formé afin de trouver une solution permanente à la situation de ces salariés. Le règlement adopté permet aux cueilleurs de petits fruits (fraises, framboises et pommes) d'avoir droit à un taux de salaire minimum établi sur le rendement des cueilleurs. Il prévoit aussi un salaire horaire minimum, soit le taux général, si le salarié ne peut, pour des raisons hors de son contrôle et liés à l'état des champs ou des fruits, cueillir la quantité requise pour gagner ce salaire. Ce projet prévoit également l'application du taux général du salaire minimum aux cueilleurs de légumes de transformation (concombres) à compter du 1er janvier 2007.

### Normes du travail – Salaire minimum

Sur la base des indicateurs et du cadre de référence retenus par le Comité interministériel sur la révision du salaire minimum, une recommandation de révision du salaire minimum a été proposée et adoptée pour l'année 2004. Le taux général sera porté de 7,30 $ à 7,45 $ le 1er mai 2004. Les dernières hausses avaient été de 0,20 $ le 1er octobre 2002 et 0,10 $ le 1er février 2003.

Rappelons que les objectifs poursuivis par une réglementation en matière de salaire minimum sont d'assurer la participation des faibles salariés à l'enrichissement collectif et de favoriser l'amélioration de leur pouvoir d'achat et le maintien de leur incitation au travail, sans nuire à la compétitivité des entreprises et au développement de l'emploi. Ces objectifs ont été atteints dans le cas de la dernière hausse approuvée par le Conseil des ministres, dans le respect des contraintes découlant des exigences que doivent satisfaire les entreprises québécoises sur le plan de la compétitivité.

### Décrets de convention collective – Délais de traitement

Dans le but de réduire les délais de traitement, un suivi des dossiers a été effectué toutes les deux semaines et des rappels réguliers ont été faits auprès des organismes visés pour obtenir les informations manquantes ou leur avis lorsque requis. Les résultats obtenus permettent aux salariés des secteurs intéressés de bénéficier plus rapidement des modifications à leur décret respectif. Par ailleurs, ce traitement plus rapide des requêtes contribue à réduire la perception de lourdeur du système qui entoure le régime des décrets de convention collective.

**2e axe d'intervention**

**L'évaluation et le suivi**

Une des difficultés dans l'élaboration des politiques est d'évaluer les répercussions sociales et économiques qu'une intervention peut avoir sur la population. Cette difficulté tient au fait qu'il est souvent impossible d'isoler l'influence de nos actions de celles de nombreux autres intervenants privés ou publics ou d'autres facteurs conjoncturels ou structurels. Une autre contrainte propre à l'évaluation des politiques publiques est que le délai entre la mise en vigueur ou l'abolition d'une réglementation et l'apparition concrète des effets sur la population peut parfois prendre plusieurs années. Sans prétendre résoudre ce problème de mesure des effets à plus long terme, le Ministère s'est donné l'obligation de produire tous les cinq ans une étude rétrospective décrivant l'évolution des conditions de travail au Québec.

L'amélioration continue de la qualité et de la pertinence des lois et des politiques du travail n'en demeure pas moins un objectif central pour le Ministère, qui passe par le suivi et l'évaluation. Les évaluations sont de deux types et sont effectuées à des moments distincts. Les premières ont une valeur prévisionnelle et ont cours au moment de l'élaboration ou de la révision d'une disposition législative. Les secondes sont rétrospectives : elles servent à apprécier les résultats ou les effets d'une intervention après une période donnée. À cet égard, l'obligation d'effectuer des études d'impact est de plus en plus souvent incluse dans le texte d'une nouvelle législation.

Ainsi, le Ministère a réalisé et rendu publiques de nombreuses analyses, à caractère économique et social, qui ont servi à évaluer les effets observés ou anticipés des interventions législatives et, le cas échéant, à apporter des correctifs.

## Objectif et résultats

**Objectif 1.2** Améliorer la qualité et la pertinence des interventions législatives.

**Indicateurs de résultat**

**Production des évaluations dans le respect des échéances prescrites.**

**Résultats obtenus**

| | |
|---|---|
| **Déplafonnement de la durée des conventions collectives**<br>Rapport d'évaluation complémentaire des effets de modifications au *Code du travail* permettant de déplafonner la durée des conventions collectives. | Évaluation réalisée en 2003-2004.<br>(Rapport final remis au ministre à la fin de l'été 2004.) |
| **Décrets de convention collective – Requêtes en modification**<br>Études d'impact découlant des requêtes en modification des décrets de convention collective. | Études réalisées pour cinq décrets. |
| **Normes du travail – Clauses de disparité de traitement**<br>Rapport d'évaluation des effets engendrés par l'introduction d'un interdit relatif aux disparités de traitement dans la *Loi sur les normes du travail*. | Terminé. |

**Résultats obtenus (suite)**

| | |
|---|---|
| **Normes du travail – Industrie du vêtement**<br>Travaux relatifs à l'établissement de normes sectorielles permanentes dans l'industrie du vêtement au Québec. | Réalisé au cours de 2003. |
| **Lois du travail – Comparaisons nord-américaines**<br>Mise à jour et publication de l'étude comparative des lois sur les normes du travail au Canada et dans certains États aux États-Unis. | Réalisée en 2003-2004.<br>(Diffusion sur le site Internet du Ministère pour le Canada en mai 2004 et pour les États-Unis en juin 2004.) |
| Mise à jour et publication de l'étude comparative de certaines dispositions des lois qui encadrent les rapports collectifs du travail au Canada. | Réalisée en 2003-2004.<br>(Diffusion sur le site Internet du Ministère en mai 2004.) |
| Mise à jour et publication de l'étude sur les dispositions des conventions collectives qui facilitent la conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale. | Réalisée à l'hiver 2004.<br>(Une version revue et augmentée a été publiée sur le site Internet du Ministère en avril 2004.) |

### Déplafonnement de la durée des conventions collectives

Le *Code du travail* (L.R.Q., c. C-27) avait été amendé en mai 1994 par la *Loi modifiant le Code du travail* (L.Q., 1994, c. 6) afin de l'adapter aux changements socio-économiques survenus depuis le début des années 1990. L'article 2 avait fixé de nouvelles règles applicables au changement d'allégeance syndicale et l'article 14 avait déplafonné la durée des conventions collectives, à l'exception des premières conventions et de celles des secteurs public et parapublic.

L'évaluation réalisée en 2003 comprenait deux volets. Le premier consistait à vérifier l'évolution du phénomène des conventions collectives de longue durée signées depuis 1994 par rapport à l'ensemble des ententes conclues, et ce, en comparant deux périodes, soit celle de 1994 à 1998 et celle de 1999 à 2002. Le second était de connaître, pour les ententes de longue durée signées entre le 19 mai 1994 et le 31 décembre 1996, la durée de celles renouvelées et la présence de certaines dispositions normatives et pécuniaires.

### Décrets de convention collective – Requêtes en modification

Le Ministère a produit les déclarations et études d'impact rendues nécessaires par les requêtes en modification des conditions de travail des secteurs suivants :

- industrie du camionnage de la région de Québec,
- industrie des services automobiles des régions de Drummond et de la Mauricie,
- industrie des services automobiles de la région de Québec,
- service d'enlèvement des déchets solides de la région de Montréal,
- service des agents de sécurité.

Ces études et déclarations d'impact ont servi à appuyer les décisions du gouvernement au sujet de ces requêtes, conformément aux règles sur l'allégement des normes de nature législative ou réglementaire (décret n° 467-2002 du 24 avril 2002).

### Normes du travail – Clauses de disparité de traitement

En vertu des modifications apportées à la *Loi sur les normes du travail*, le ministre du Travail doit faire rapport au gouvernement sur l'application des dispositions concernant les disparités de traitement et sur l'opportunité de les maintenir ou de les modifier. Pour s'acquitter de l'obligation de faire rapport, deux études ont été réalisées : la première, menée par le ministère du Travail, a analysé un ensemble de conventions collectives déposées à la Commission des relations du travail et la seconde, conduite par la Commission des normes du travail, a examiné les plaintes reçues au regard de l'interdit fixé par la Loi.

### Normes du travail – Industrie du vêtement

Les travaux réalisés par le Ministère comprenaient un portrait des secteurs assujettis à des normes sectorielles temporaires dans l'industrie du vêtement, une description de l'importance de cette industrie au Québec, en Ontario, au Canada et aux États-Unis, une analyse des échanges commerciaux dans l'industrie entre le Québec et le reste du monde, de même que des analyses relatives à l'établissement de normes sectorielles permanentes.

### Lois du travail – Comparaisons nord-américaines

#### *Droits individuels*

Sur le plan canadien, le Ministère a réalisé une analyse comparative détaillée de la législation en matière de normes du travail dans les provinces et territoires canadiens ainsi qu'au palier fédéral. Cette analyse portait sur les normes et recours suivants :

- le salaire minimum,
- la durée du travail et les heures supplémentaires,
- les jours fériés,
- les congés annuels,
- les congés liés à la naissance, aux soins et à l'éducation d'un enfant,
- les congés de maladie,
- les congés pour mariage, décès et funérailles,
- les licenciements individuels et collectifs,
- le congédiement sans cause juste et suffisante,
- les pratiques interdites.

Quant aux États-Unis, la mise à jour visait les dispositions législatives pertinentes de l'administration fédérale et des six États suivants : Californie, Massachusetts, Michigan, New York, Texas et Vermont. Les normes comparées ont été regroupées sous trois thèmes : le salaire minimum, la durée du travail et les heures supplémentaires, ainsi que les congés de maladie, de maternité et parentaux.

#### *Rapports collectifs du travail*

Le Ministère a effectué une étude des lois qui encadrent les rapports collectifs du travail au Canada, qui a porté sur les thèmes suivants :

- la définition des personnes visées par la loi,

- la déclaration d'employeur unique,
- la convention collective,
- la transmission de droits et d'obligations,
- la Commission des relations du travail.

La mise à jour annuelle de cette étude, intitulée *Comparaison de certaines dispositions législatives sur les relations industrielles au Canada*, a tenu compte des modifications apportées au *Code du travail* du Québec en 2003.

## 2.2 Les services en relations du travail

### L'enjeu

Au Québec comme ailleurs, la qualité des relations du travail a des répercussions positives sur la croissance, les investissements et la compétitivité des entreprises ainsi que sur la productivité du travail, la sécurité économique des personnes et des familles et, plus globalement, sur le climat social. L'enjeu pour le Ministère est d'aider les parties à régler leurs différends en privilégiant des approches partenariales et en soutenant un dialogue social qui sert le citoyen et l'intérêt public.

### L'orientation

**Contribuer à la prévention et à la résolution des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques.**

Pour bien situer l'apport du Ministère dans la prévention et la résolution des mésententes, il faut d'abord préciser que celui-ci n'intervient pas dans tous les conflits de travail au Québec, qu'ils soient réels ou appréhendés. D'une part, le monde du travail est un champ de compétence partagé avec le gouvernement fédéral qui a autorité dans plusieurs secteurs de l'économie comme les communications, les banques, le transport ferroviaire, maritime et aérien. La compétence fédérale touche environ 10 % de la main-d'œuvre au Québec.

D'autre part, le volume et la nature des interventions du Ministère en relations du travail dépendent essentiellement de facteurs exogènes tels que l'initiative et la volonté des parties à utiliser nos services. En pratique, le Ministère n'a pas de prise significative sur la demande de services, au demeurant fluctuante et conjoncturelle.

### Les axes d'intervention

La réalisation de cette orientation repose essentiellement sur deux axes d'intervention complémentaires. Le premier touche la qualité et l'efficacité de la prestation de services offerts aux parties et le second est plus particulièrement centré sur la diffusion et la promotion des meilleures pratiques en relations du travail auprès d'un plus large public.

**1er axe d'intervention**

**Les services directs aux parties**

Les services directs offerts aux représentants des employeurs et des syndicats sont constitués, d'une part, d'aides à la prévention et à la résolution des mésententes et, d'autre part, de l'évaluation médicale des personnes victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. Depuis trois ans, le Ministère a accentué ses activités de diffusion et de promotion des services qu'il offre en relations du travail. En 2003-2004, l'accent a été mis sur le rôle du médiateur-conciliateur en vue de mieux faire connaître sa fonction, ses réalisations et son approche.

## Objectif et résultats

Objectif 2.1 Offrir aux clientèles des services en relations du travail qui soient efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins.

**Indicateurs de résultat**

**Nombre d'interventions.**
**Qualité des avis médicaux et délais de traitement.**

**Résultats obtenus**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Médiation et conciliation**<br>Données du 31 mars 2003 au 1er avril 2004 | 616 interventions<br>• 138 interventions préventives (22 %)<br>• 478 interventions de conciliation (78 %) | | |
| | *Négociation de convention collective dans le secteur municipal*<br>• 20 interventions de conciliation<br>• Nominations de 9 médiateurs-arbitres | | |
| **Arbitrage de grief et de différend**<br>Données du 31 mars 2003 au 1er avril 2004 | • 2 555 nominations d'arbitres de grief<br>• 42 arbitrages de différend | | |
| **Service d'évaluation médicale** | Taux d'avis complémentaire | Indice de qualité des avis | Délais de traitement |
| | 1998 : 5,8 %<br>2002 : 1,9 %<br>2003 : 2,1 % | 2002 : 7,5<br>2003 : 8,0 | 2002 : 32,2 jours<br>2003 : 21,3 jours |

### La médiation-conciliation

La médiation-conciliation est offerte pour aider les employeurs et les salariés à résoudre leurs difficultés lors de la négociation ou au cours d'une convention collective. La majorité des interventions du Ministère s'effectue sur une base volontaire et la démarche est préalablement convenue avec les parties. En 2003-2004, les médiateurs-conciliateurs ont répondu à 616 demandes d'interventions, soit une hausse de 15 % par rapport à l'année précédente (535), et la proportion des interventions préventives est passée de 15 % à 22 %, ce qui équivaut aux résultats observés

il y a deux ans. En ce qui concerne les activités de prévention, il faut noter que plusieurs interventions de longue durée ont été réalisées. De plus, l'équipe de prévention a procédé à la révision de processus ainsi qu'à la préparation et la mise à jour de guides d'intervention. Enfin, compte tenu de la nécessité de préparer la relève, plusieurs activités ont été réalisées en vue de procéder au transfert d'expertise.

Dans le but de partager et développer son expertise en relations du travail, le Ministère a poursuivi des collaborations avec d'autres administrations du travail hors du Québec, notamment par l'entremise d'une conférence sur la négociation basée sur les intérêts, d'une session de formation sur la médiation-conciliation et d'un colloque international sur le dialogue social et territorial.

### *Négociation de convention collective dans le secteur municipal*

En vertu de la *Loi sur l'organisation territoriale municipale* (L.R.Q., c. O-9), des modalités particulières en matière de relations du travail ont été prévues pour les regroupements municipaux prenant effet entre le 16 juin 2000 et le 16 juin 2004. À la suite des fusions municipales, le nombre d'unités de négociation a diminué de plus de 60 %, passant de 378 à 144. Dans la plupart des nouvelles unités accréditées, la négociation a débuté lentement en 2003, mais on constate que le rythme des négociations s'est grandement accéléré à l'automne de 2003. L'enjeu principal de la négociation des premières conventions collectives dans les villes regroupées est l'incidence de l'harmonisation des conditions de travail sur les dépenses de la municipalité relatives à la rémunération et aux avantages sociaux.

Après avoir collaboré de façon étroite à la mise en place de ces regroupements, à l'intégration des salariés et à la détermination du processus de négociation des premières conventions collectives qui en résulte, la participation de médiateurs-conciliateurs a consisté à aider les parties à négocier leur convention collective dans vingt dossiers. De plus, le Ministère, après l'intervention infructueuse d'un conciliateur, a nommé neuf médiateurs-arbitres.

## L'arbitrage

L'arbitrage est un mécanisme obligatoire en vertu duquel les parties signataires d'une convention collective s'en remettent à un tiers pour régler d'une façon définitive toute mésentente relative à l'interprétation ou à l'application de la convention collective. Il y a deux types d'arbitrage : l'arbitrage de différend lorsque l'employeur et le syndicat ne parviennent pas à s'entendre sur le contenu de la convention collective, et l'arbitrage de grief lorsque les parties signataires d'une convention collective ne parviennent pas à s'entendre sur l'application ou l'interprétation de une ou plusieurs dispositions de la convention collective.

Cette année, le Ministère a reçu 42 demandes d'arbitrage de différend : 32 demandes d'arbitrage de première convention, 10 demandes d'arbitrage de policiers-pompiers, mais aucune demande d'arbitrage volontaire. Le Ministère a procédé également à la nomination de 2 555 arbitres de grief, ce qui représente une diminution d'environ 5 % des demandes de nomination depuis l'an dernier. La nomination d'un arbitre survient lorsque l'employeur et le syndicat ne peuvent s'entendre sur le choix du tiers appelé à trancher le grief. À la suite de l'audition, l'arbitre rend une décision selon la preuve soumise par les parties et la convention collective qui s'applique. La décision de l'arbitre est sans appel et lie les parties.

### L'évaluation médicale

Le service d'évaluation médicale est offert lorsqu'il y a contestation d'une question d'ordre médical par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) ou lorsque cette dernière désire un avis même s'il n'y a pas contestation. À la suite de l'avis du Bureau d'évaluation médicale du Ministère, la CSST rendra une décision qui peut être contestée par l'employeur ou le travailleur devant la Commission des lésions professionnelles.

Cette année, le Bureau d'évaluation médicale a produit 11 545 avis médicaux, soit un nombre équivalent à l'année précédente. Les délais de traitement ont cependant pu être réduits de façon significative (10 jours) et la qualité des avis médicaux, mesurée à l'aide d'un indice de conformité, a progressé. Quant aux demandes d'avis complémentaire, qui consistent à apporter des corrections à un avis produit par le Bureau d'évaluation médicale, celles-ci ont été maintenues à un faible pourcentage.

**2e axe d'intervention**

**La qualité des pratiques**

L'amélioration des pratiques en relations du travail est une préoccupation constante qui inspire les services en relations du travail. Pour ce faire, le Ministère effectue des analyses de cas sur les pratiques novatrices et il les diffuse dans tous les milieux préoccupés par la qualité des relations du travail. En plus de la diffusion de renseignements et de la promotion de meilleures pratiques, il propose aussi des mesures incitatives à leur expérimentation. L'engagement du Ministère dans les milieux du travail se concrétise également par l'organisation d'événements publics conçus pour encourager et soutenir le dialogue social auprès d'un plus vaste public.

### Objectif et résultats

**Objectif 2.2** Promouvoir et soutenir l'amélioration des pratiques en relations du travail.

**Indicateurs de résultat**

**Événements publics réalisés.**
**Documents d'information et de soutien produits pour les participants.**

**Résultats obtenus**

| | |
|---|---|
| Organisation du Forum sur la concertation patronale-syndicale (novembre 2003). | 342 participants<br>• 35 % du monde patronal<br>• 29 % des milieux syndicaux<br>• 25 % des milieux gouvernementaux<br>• 11 % d'autres milieux |
| Synthèse du Forum (janvier 2004). | Production de documents remis aux participants<br>• Expériences vécues<br>• Dispositions de conventions collectives en matière de concertation patronale-syndicale<br>• Rapport d'enquête sur la dynamique de la concertation patronale-syndicale au Québec |

### Forum sur la concertation patronale-syndicale

Sous le thème « Se concerter pour aller plus loin », 342 représentants patronaux, syndicaux et gouvernementaux ont participé au Forum sur la concertation patronale-syndicale qui s'est tenu les 10 et 11 novembre 2003 à Montréal. Le Ministère y a présenté son étude sur la dynamique de la concertation patronale-syndicale au Québec. Ce forum a permis aux représentants patronaux et syndicaux de dix-huit entreprises d'exposer aux participants les faits saillants de leur expérience de concertation et de les conseiller sur les modalités de fonctionnement d'une démarche concertée. Les discussions ont également permis aux participants d'échanger leurs opinions sur les avantages de la concertation en entreprise, sur les difficultés de sa mise en œuvre et sur sa pérennité.

## 2.3 L'information sur le travail

### L'enjeu

L'information sur le travail est un domaine où la demande est en forte progression et où les interfaces avec le citoyen se multiplient au rythme des avancées technologiques. Les besoins croissants et variés des citoyens et des clientèles mettent en évidence l'importance de l'accessibilité et de la qualité de l'information. Pour le Ministère, l'enjeu en matière d'information consiste dans l'amélioration constante de ses produits et services sous deux aspects : celui du contenu de l'information et celui des moyens de communication et des supports technologiques.

### L'orientation

> **Fournir à nos clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité.**

La production et la diffusion d'information et de connaissances sur le travail forment une grappe de services qui répond à des besoins de plus en plus importants, que ce soit pour les entreprises, les associations ou les individus. Les renseignements généraux, les formulaires, les brochures et les dépliants sur les programmes et services, les données statistiques, les études d'impact et les rapports, les revues et bilans, les actualités en relations du travail et le suivi législatif sont autant de produits offerts aux diverses clientèles.

La croissance rapide du nombre d'internautes a fait se développer un nouvel espace d'échange et de transaction avec le citoyen. Ces nouvelles voies de communication enrichissent nos relations avec les citoyens, amènent une clientèle de plus en plus diversifiée et offrent de nouvelles occasions d'améliorer la qualité des services.

Pour offrir des services de qualité et répondre à la grande variété des besoins des clientèles, le Ministère a consenti des ressources importantes pour moderniser les systèmes informatisés de gestion qui supportent la production, la diffusion et l'accès à l'information. En plus de satisfaire les besoins internes de l'organisation, ces systèmes ont été orientés pour mieux servir le citoyen.

## Les axes d'intervention

En matière d'information sur le travail, l'orientation ministérielle se déploie sur deux axes d'intervention : le premier est le renseignement du citoyen sur les services ministériels et l'orientation vers les ressources gouvernementales appropriées, et le second est la production d'information et de connaissances sur le travail.

**1er axe d'intervention**

### Le renseignement et l'orientation

Le renseignement et l'orientation sont au cœur du service d'aide à la clientèle. Les besoins du citoyen en matière de renseignements touchent des types d'information variés : l'existence et le contenu des lois du travail, les droits individuels et collectifs, les produits et les services du Ministère, l'orientation vers des organismes du portefeuille du Travail ou d'autres services gouvernementaux appropriés, etc.

Le site Internet ministériel joue un rôle central dans nos relations avec les citoyens. Il procure un accès instantané à nos ressources informationnelles. Tous les formulaires inhérents aux services en relations du travail peuvent être téléchargés. Les formulaires ne peuvent cependant pas être remplis en ligne parce qu'ils constituent des demandes de services ou d'intervention qui exigent la signature du requérant. De plus, il sert de tribune pour les personnes qui ne sont pas formellement représentées par des groupes ou des associations au cours de consultations publiques sur des projets de loi. Cela permet à tout citoyen d'exprimer librement son point de vue.

## Objectif et résultats

**Objectif 3.1** Offrir aux citoyens des services de renseignement et d'orientation qui soient efficaces, courtois et diligents.

**Indicateurs de résultat**

**Fréquentation du site Internet.**
**Utilisation des produits et services.**
**Délais de réponse.**

**Résultats obtenus**

| Site Internet | *2002-2003* | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Visites | *298 600* | 281 753 |
| Téléchargements de documents | *624 600* | 469 693 |
| Durée moyenne des visites | *8,06 min* | 9,03 min |
| **Service à la clientèle – Appels téléphoniques et courriels** | | |
| Nombre d'appels reçus/répondus | 30 982 / 15 633 (50,5 %) | |
| Délais de réponse | 74 % des appels en moins de 60 secondes | |
| Courriels répondus | 1 652 | |

### Site Internet

Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent de tracer le profil des clientèles et d'adapter son contenu et son architecture en tenant compte de leurs besoins. Au cours des dernières années, la fréquentation du site Internet ministériel et le téléchargement de documents produits par le Ministère ont connu une forte croissance. Après avoir doublé en 2002 par rapport à l'année précédente, le nombre de visites en 2003 s'est maintenu à un niveau équivalent malgré un transfert de la clientèle vers la Commission des relations du travail qui a inauguré son propre site Internet en novembre 2003.

Le guidage référencé des internautes, par courriel, vers les nouvelles publications et autres mises à jour du site ministériel allié à l'amélioration ergonomique du site de troisième génération constituent des facteurs influant sur l'achalandage de l'Internet, et ce, en rendant plus facile l'accès à l'internaute.

La durée moyenne d'une visite est un indicateur significatif à ce sujet : déjà importante l'an dernier, elle a crû d'une minute en 2003, pour passer à plus de neuf minutes.

### Service à la clientèle – Appels téléphoniques et courriels

Malgré l'augmentation considérable de la clientèle internaute, le téléphone demeure un moyen privilégié pour servir le citoyen et lui fournir l'information dont il a besoin. Ce contact direct facilite une réponse personnalisée aux besoins du citoyen. La demande d'information téléphonique s'est maintenue à des niveaux élevés depuis les trois dernières années.

**Publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2003-2004**

| Documents | Téléchargements |
|---|---|
| **Harcèlement psychologique au travail** | **44 026** |
| Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail | 15 128 |
| Violence ou harcèlement psychologique au travail ? Problématique | 14 449 |
| Rapport du comité interministériel | 11 711 |
| **Révision des normes du travail** | **35 936** |
| Tableaux explicatifs | 19 091 |
| Documents de consultation | 7 488 |
| Projet de loi | 5 352 |
| Impacts économiques | 4 005 |
| **Code du travail – Concession partielle d'entreprise (sous-traitance)** | **19 660** |
| Présentation | 9 712 |
| Communiqué de presse | 5 353 |
| Tableau comparatif | 4 595 |
| **Synthèse du rapport d'experts sur les besoins de protection sociale des travailleurs en situation de travail non traditionnelle** | **9 945** |
| **Bilan des relations du travail au Québec en 2002** | **8 194** |

**2e axe d'intervention**

**L'information technique et scientifique**

Le 2e axe d'intervention s'inscrit directement dans la mission du Ministère qui consiste notamment, selon sa loi constitutive, à effectuer ou faire effectuer les études, recherches et analyses qu'il juge utiles ainsi qu'à recueillir, compiler, analyser et diffuser les renseignements relatifs aux relations du travail, aux normes du travail, à l'organisation du travail, au marché du travail et aux conditions du travail. La production et la diffusion d'information et de connaissances sur le travail répondent à une grande variété de besoins, qui rejoint autant les employeurs et les syndicats que les spécialistes, les chercheurs et les étudiants. Le Ministère collige les informations sur les conventions collectives et sur les conflits de travail au Québec, qu'ils soient de compétence provinciale ou fédérale.

Plusieurs documents d'information sont offerts à nos clientèles dont un bon nombre sont périodiques. Le Ministère publie sur une base régulière des données et des statistiques sur les conventions collectives, les ententes négociées, les sentences arbitrales, les arrêts de travail et les taux de salaire négociés. Selon leur nature, ces informations sont publiées sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

## Objectif et résultats

**Objectif 3.2** Maintenir et développer un large éventail de publications sur le travail qui soient pertinentes, fiables et régulièrement mises à jour.

**Indicateurs de résultat**

**Nombre et pertinence des publications ministérielles.**
**Traitement des données et statistiques.**
**Accessibilité des informations.**

**Résultats obtenus**

| | |
|---|---|
| **Publications** | |
| Bilan annuel des relations du travail | Analyse et rédaction (publié en avril 2004). |
| Bilan annuel des arrêts de travail | Analyse et rédaction (publié en juillet 2004). |
| Étude sur le processus de négociation dans le secteur privé | Analyse et rédaction (publié en mai 2004). |
| La présence syndicale au Québec et en Amérique du Nord | Analyse et rédaction (publié en avril 2004). |
| Étude comparative sur les normes du travail (mise à jour annuelle) | Publié en mars 2004. |
| Croissance des taux de salaire négociés | Trois chroniques trimestrielles et une annuelle. |
| **Nouveau produit** | |
| *Regards sur le travail*. Revue d'information sur la recherche dans le domaine du travail. | Conception et préparation du premier numéro (publié en mai 2004). |

**Résultats obtenus (suite)**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nouveau produit** | | | |
| *InfoTravail.* | Conception et préparation du premier numéro (publié en avril 2004). | | |
| **Données et statistiques** | Cibles[2] | Résultats | Écarts |
| Analyse des conventions collectives | 800 | 1 329 | + 529 |
| Résumés d'ententes négociées sur Internet | 180 | 200 | + 20 |
| Échéances des conventions collectives | Diffusion mensuelle. | | |
| Statistiques sur les arrêts de travail | Diffusion mensuelle. | | |
| Liste des grèves et lock-out | Diffusion quotidienne. | | |
| **Projet CORAIL*** | | | |
| Mise en ligne de séries documentaires en relations du travail | Projet en cours de réalisation. | | |

* CORAIL ou collection de documents en relations du travail.

### Bilan des relations du travail

Le bilan des relations de travail représente une publication courante majeure du Ministère. Il comprend des chroniques sur les événements marquants de l'année ainsi que sur la législation et la jurisprudence dans le domaine du travail. Trois chroniques viennent le compléter quelques mois après sa parution, qui portent respectivement sur la présence syndicale au Québec, le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux ainsi que la croissance des taux de salaire négociés.

### Bilan des arrêts de travail

Le Ministère est responsable de la collecte et de la diffusion d'informations sur l'ensemble des conflits du travail survenant sur le territoire du Québec, que ceux-ci soient de compétence provinciale ou fédérale. Toutes les données recueillies sont diffusées mensuellement sur le site Internet du Ministère ainsi qu'un bilan annuel. Les données sur les arrêts de travail alimenteront en partie la Banque de données sur les statistiques officielles visant le Québec, un projet parrainé par l'Institut de la statistique du Québec.

### Regards sur le travail

Depuis la disparition en 1998 de la revue *Le Marché du travail*, le Ministère n'avait plus de véhicule d'information donnant une large place au secteur de la recherche appliquée et à des renseignements factuels dans le domaine du travail. La revue *Regards sur le travail* vient combler cette lacune en offrant à chaque numéro un article de fond original, des résumés de recherches publiées, des expériences vécues en entreprise sur des thématiques choisies et une brève analyse d'un événement international ou national. Elle sera publiée trois fois l'an, soit en février, juin et octobre.

2 Les cibles réfèrent à ce que le Ministère s'était fixé au début de l'année comme production à réaliser.

Cette publication se caractérise par la coopération de personnes-ressources externes à la fonction publique et par le fait qu'elle ne se limite pas à un créneau spécialisé de recherche. On peut y traiter de thèmes aussi variés que les relations du travail, le droit du travail, les normes d'emploi, le temps de travail, la conciliation travail-famille, la productivité du travail, la concertation patronale-syndicale, la gestion des ressources humaines, etc., autant de sujets qui correspondent aux intérêts de la clientèle du ministère du Travail. Par ailleurs, le fait de jumeler des sections consacrées à la recherche et à des démarches vécues en entreprise confère à la revue un caractère relativement distinctif.

### InfoTravail

*InfoTravail* est un bulletin d'information électronique qui vise à informer les praticiens et les chercheurs du domaine des relations du travail de l'actualité et des événements qui ont cours dans le monde du travail, principalement au Québec, mais aussi à l'extérieur. On y présente, entre autres, les plus récentes données sur les conventions collectives arrivant à échéance au cours des mois à venir, les ententes négociées et les arrêts de travail ayant eu cours au Québec, ainsi que les dernières publications (rapports, études, analyses, etc.) produites par le Ministère et par ses organismes affiliés, telles la Commission des normes du travail, la Commission de l'équité salariale, la Commission des relations du travail, la Commission de la construction du Québec, etc.

Lancé en avril dernier, *InfoTravail* paraît dix fois l'an (numéros doubles en juillet-août et en décembre-janvier). Il est diffusé gratuitement par courriel aux clientèles du ministère du Travail du Québec consentant à le recevoir et ses numéros sont accessibles sur le site Internet du Ministère. La coordination et l'édition d'*InfoTravail* sont assurées par l'équipe des communications du Ministère.

### Le projet CORAIL

Le développement de l'important projet de gestion électronique des documents en matière de relations du travail s'est poursuivi afin de permettre dès 2005 la mise en ligne et l'accès public aux différentes séries documentaires telles les conventions collectives et ententes, les sentences arbitrales de griefs et de différends, les décisions de la Commission des relations du travail, etc. Ce système sera connu sous le vocable : *CORAIL*, les relations du travail en ligne*.

* CORAIL ou collection de documents en relations du travail

# 3

# L'utilisation des ressources

## 3.1 Les ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, l'effectif autorisé du ministère du Travail est demeuré relativement stable en augmentant seulement d'un équivalent à temps complet[3] (ETC), portant ainsi l'effectif à 236 ETC réguliers et 249 ETC totaux.

| | Nombre de personnes en poste au 31 mars 2004 | | |
|---|---|---|---|
| **Secteurs** | **Personnel régulier** | **Personnel occasionnel** | **Total** |
| Relations du travail | 48 | 2 | 50 |
| Planification, recherche et administration | 158 | 2 | 160 |
| Direction, Secrétariat et communications | 21 | 2 | 23 |
| **Total partiel** | **227** | **6** | **233** |
| Bureau d'évaluation médicale (compte à fin déterminée) | 16 | 6 | 22 |
| **Total** | **243** | **12** | **255** |

En ce qui concerne les activités de la Direction des ressources humaines, l'année 2003-2004 a été marquée entre autres par différentes opérations tels les ajustements salariaux rétroactifs découlant des études relatives à l'équité salariale et les travaux touchant divers projets gouvernementaux telle la modernisation de l'État qui a nécessité la production importante d'information de gestion prévisionnelle.

Par ailleurs, la Direction a réalisé des activités en rapport avec la politique de santé des personnes et le plan d'action ministériel en cette matière, notamment des conférences sur la santé psychologique des personnes, la mise à jour des mesures d'urgence et la formation des secouristes. En outre, un guide a été élaboré afin de faciliter la prise de décision en matière de retraite.

Les relations employeur-employé ont été favorisées notamment par la tenue de cinq rencontres du comité ministériel en organisation du travail. Ce comité a coordonné les travaux destinés à mesurer l'indice de la mobilisation du personnel au moyen d'un questionnaire conçu à cette fin et soumis à l'ensemble du personnel.

3 Il s'agit d'une unité de mesure de l'effectif qui réfère à la quantité de travail accompli. Cette mesure permet de tenir compte des personnes qui n'ont pas travaillé durant toute l'année. Elle est donc différente du nombre de personnes en poste au terme de l'exercice financier présenté dans le tableau.

Sur le plan de la dotation des emplois, 34 postes sont devenus vacants au cours de la dernière année. Trois concours de recrutement ou promotion ont été tenus pour le Ministère. Dix postes ont été pourvus par voie de recrutement, dont 50 % par des jeunes, permettant ainsi de contribuer au renouvellement de la fonction publique et d'assurer la relève. De plus, trois postes d'encadrement ont été dotés dont deux par des femmes, ce qui a permis d'accroître leur représentativité au sein de l'effectif en poste. Enfin, les objectifs visant à favoriser l'embauche de groupes cibles ont été rappelés systématiquement aux gestionnaires lors de la dotation de chaque poste.

En ce qui a trait au développement des ressources humaines, l'ensemble des activités réalisées totalise 587,9 jours-personnes pour toutes les catégories de personnel, ce qui équivaut à un nombre moyen de 2,2 jours de formation par personne. Cet investissement représente 2,37 % de la masse salariale du Ministère, ce qui est supérieur à l'objectif de 1 % visé par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*. Cette année, une attention particulière a été portée au développement des compétences du personnel d'encadrement du Ministère. Un programme propre à ce groupe a en effet été adopté et est en cours de réalisation.

## Données sur l'embauche et la représentativité

### 1. Renseignements généraux

| EMBAUCHE | Permanents (y compris les temporaires) | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de personnes embauchées | 10 | 16 | 12 | 7 |

| NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES (en date du 31 mars 2004) | 243 |
|---|---|

### 2. Membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones

**Objectif :** atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés parmi les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones.

| TAUX D'EMBAUCHE | Permanents (y compris les temporaires) | | | | Occasionnels | | | | Étudiants | | | | Stagiaires | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | global | CC | Angl. | Aut. | global | CC | Angl. | Aut. | global | CC | Angl. | Aut. | global |
| Nombre de personnes embauchées | 1 | — | — | 10 | 3 | — | — | 16 | 3 | — | — | 12 | 1 | — | — | 7 |
| Pourcentage | 10 | | | | 18,7 | | | | 25 | | | | 14,3 | | | |

**Objectif :** sur le plan de la représentativité des membres des communautés culturelles, atteindre un taux de 9 %.

| REPRÉSENTATIVITÉ | Permanents (y compris les temporaires) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | global |
| Nombre | 5 | 1 | — | 6 |
| Pourcentage | 2 | 0,4 | | 2,4 |

### 3. Les personnes handicapées

**Objectif :** atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

| REPRÉSENTATIVITÉ | Permanents (y compris les temporaires) |
|---|---|
| Nombre de personnes embauchées | 0 |
| Représentativité en nombre | 5 |
| Pourcentage | 2 |

### 4. Les femmes

| NIVEAU DE REPRÉSENTATION | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel* | Personnel technicien assimilé | Personnel de bureau de la paix | Personnel des agents | Personnel ouvrier |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre | 4 | 42 | 37 | 45 | — | — |
| Pourcentage | 21 | 38 | 57 | 72 | | |

*Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes

Au cours de l'année, le Ministère s'est préoccupé, dans le cadre de ses processus de dotation, de contribuer à accroître la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation. Il a accru, par rapport à l'année précédente, son taux d'embauche chez les groupes cibles de 4 % chez les permanents, de 1,7 % chez les occasionnels et de 4,1 % chez les étudiants et les stagiaires, et ce, malgré le fait que la majorité des postes comblés l'ont été pour la région de Québec et que l'on y trouve moins de candidatures potentielles venant de groupes cibles.

Chez les employés en poste au Ministère, le taux de représentativité des personnes handicapées est de 2 %, et la représentation féminine est de 49,4 %, toutes catégories de personnel confondues.

## 3.2 Les ressources informationnelles

L'information est une ressource essentielle au déploiement des activités du Ministère. Les technologies afférentes, en plus d'être des outils indispensables à tous les paliers de l'organisation, jouent un rôle central dans la qualité des relations avec les citoyens et des services qui leur sont rendus.

En matière de ressources informationnelles, l'année 2003-2004 s'est déroulée sous le signe de la continuité sur le plan des systèmes et des technologies. Les travaux entrepris pour optimiser les différents systèmes de gestion se sont concentrés sur certains services au citoyen : les demandes d'arbitrage de griefs et de différends, les demandes d'évaluation médicale et la diffusion électronique des documents produits par le Ministère ou dont il est le dépositaire.

Du point de vue de la sécurité informatique, les efforts investis dans un schéma directeur et un audit de la sécurité se sont poursuivis et se sont traduits cette année par des actions touchant le courriel et Internet, la gestion des copies de sauvegarde, la dénominalisation des données. Plus globalement, un plan d'action couvrant les actions ministérielles et ses organisations associées a également été défini.

## 3.3 Les ressources financières et matérielles

Le budget du Ministère a été de 26 411 500 $ en 2003-2004 comparativement à 28 982 000 $ en 2002-2003. L'écart entre les deux exercices financiers concernés est essentiellement attribuable à l'échéancier de versement de l'aide financière à la Commission de la construction du Québec et à la croissance des budgets consentis aux activités prises en charge par la Commission de relations du travail depuis sa création en novembre 2002.

| Évolution budgétaire | 2002-2003 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Ministère du Travail | 21 712 100 $ | 18 184 300 $ |
| Contribution financière à la Commission de la construction du Québec | 4 750 000 $ | 1 100 000 $ |
| Contribution financière à la Commission des relations du travail | 2 519 900 $ | 7 127 200 $ |
| Total | 28 982 000 $ | 26 411 500 $ |

### Le ministère du Travail

Le budget 2003-2004 propre au ministère du Travail a été de 18 184 300 $. Ce montant exclut le remboursement par la Commission de la santé et de la sécurité du travail d'une somme de 1 939 400 $ (dont 515 200 $ en immobilisation) versée au compte à fin déterminée pour le Bureau d'évaluation médicale. Le budget exclut également les crédits d'immobilisation de 1 565 600 $ réservés au Ministère, mais il inclut les crédits d'amortissement de 631 200 $.

La baisse de 3,5 M$ entre les exercices financiers 2002-2003 et 2003-2004 s'explique particulièrement par l'inscription dans un budget distinct des crédits auparavant affectés à l'ex-Bureau du commissaire général du travail dont les activités ont été confiées à la Commission des relations du travail le 25 novembre 2002, soit 4,6 M$. Le solde de 1,1 M$ s'explique quant à lui par différents ajustements positifs à l'enveloppe résiduelle du Ministère (hausses salariales négociées, révision triennale de la tarification des loyers d'espace payables à la Société immobilière du Québec, report en 2003-2004 de crédits non utilisés en 2002-2003, etc.).

### La contribution financière à la Commission de la construction du Québec

Le versement à même une provision du ministère des Finances d'une subvention à la Commission de la construction du Québec a servi à financer différents projets pour continuer ses actions visant à enrayer le travail au noir dans l'industrie de la construction.

### La contribution financière à la Commission des relations du travail

Il s'agit ici de la quote-part du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail, laquelle englobe notamment les activités et ressources autrefois mises à la disposition du Bureau du commissaire général du travail par le ministère du Travail.

### La Direction des ressources financières et matérielles

Les activités 2003-2004 de la Direction des ressources financières et matérielles ont beaucoup porté sur l'amélioration des outils de gestion mis à la disposition des gestionnaires : guide des procédures en approvisionnement, guide sur le processus contractuel, déploiement de l'utilisation de la Carte affaires, recueil des directives les plus utilisées en gestion financière, décentralisation d'une application facilitant l'exploitation de système budgétaire et comptable (SYGBEC) et déploiement du système de gestion documentaire et de gestion de la correspondance (Gestion virtuelle).

Le développement de l'important projet de gestion électronique des documents en matière de relations du travail s'est poursuivi afin de permettre dès 2005 la mise en ligne et l'accès public aux différentes séries documentaires telles les conventions collectives et ententes, les sentences arbitrales de griefs et de différends, les décisions de la Commission des relations du travail, etc. Ce système sera connu sous le vocable : *CORAIL*, les relations du travail en ligne.*

Des efforts ont également été consentis à la sécurisation des espaces à bureaux stratégiques, à la mise à jour de la signalisation dans les bureaux de Montréal ainsi qu'à une rationalisation des espaces d'entreposage.

* CORAIL ou collection de documents en relations du travail

# Annexe 1

**Liste des bureaux du ministère du Travail**

200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1

Renseignements généraux : (418) 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec – sans frais)

**Liste des sièges sociaux des organismes relevant du ministre du Travail**

Commissaire de l'industrie
de la construction
150, boulevard René-Lévesque Est,
18e étage
Québec (Québec) G1R 5B1
(418) 646-7200

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1
(418) 644-2377
(514) 873-9952

Commission de la santé et
de la sécurité du travail
524, rue Bourdages
Québec (Québec) G1K 7E2
(418) 266-4000
(514) 906-3000

Conseil consultatif du travail et
de la main-d'œuvre
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 9.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
(514) 873-2880

Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 4e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
(514) 873-0976
(418) 643-7150
1 800 361-0761

Commission de la construction
du Québec
3530, rue Jean-Talon Ouest, 3e étage
Montréal (Québec) H3R 2G3
(514) 341-7740
(418) 624-1173

Commission des normes du travail
400, boulevard Jean-Lesage, 7e étage
Québec (Québec) G1K 8W1
(418) 644-0817
1 800 265-1414

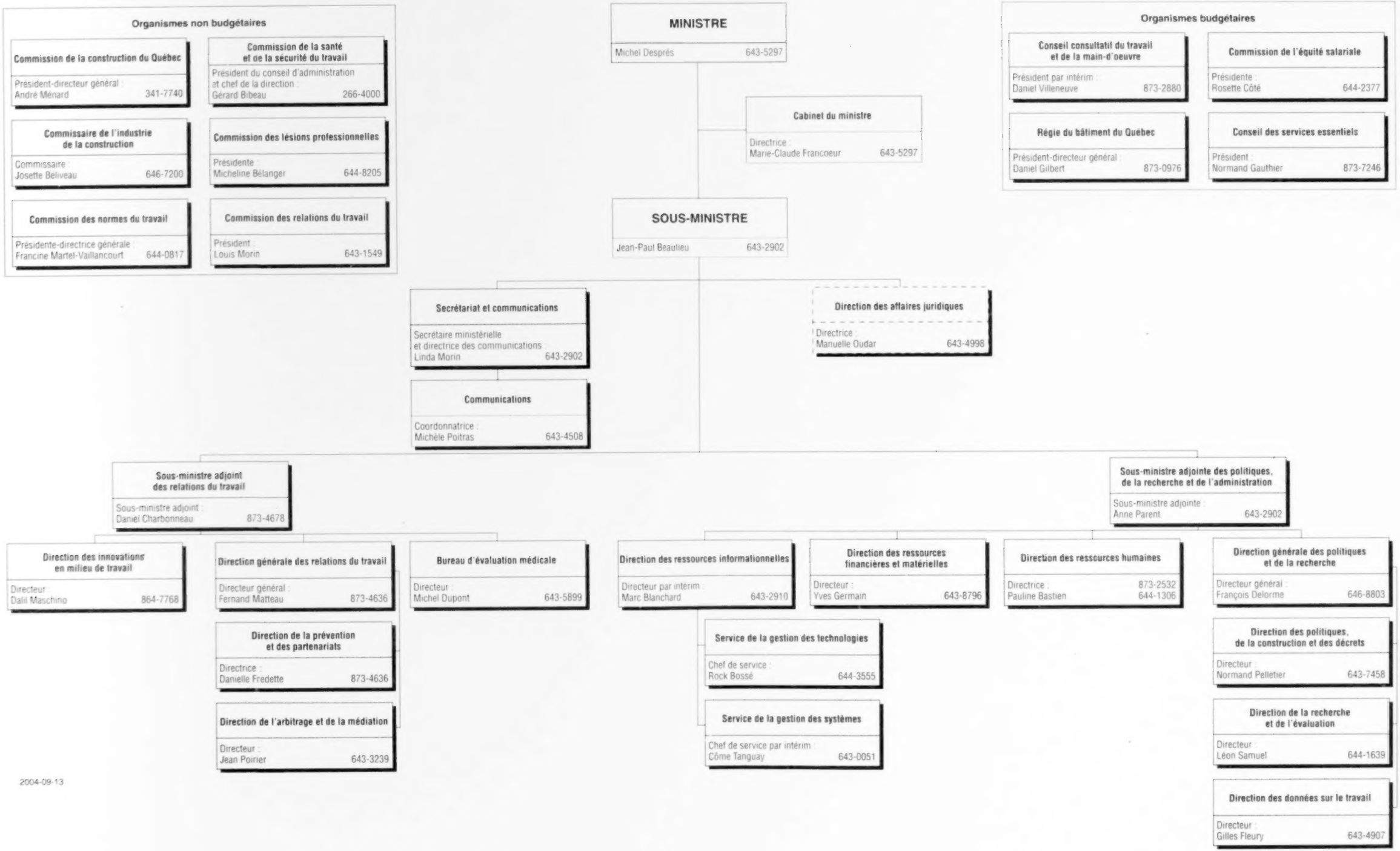
Commission des lésions professionnelles
900, place d'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
(418) 644-8205

Conseil des services essentiels
800, tour de la Place-Victoria, 25e étage
Case postale 365
Montréal (Québec) H4Z 1H9
(514) 873-7246
(418) 643-3153

Commission des relations du travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1
Téléphone : (418) 643-3208
Télécopieur : (418) 643-8946

Annexe 2

# Organigramme administratif du ministère du Travail




2004-09-13

Travail
Québec